

PROCEDURA PRIVIND MASURAREA PARAMETRILOR DE CALITATE ADMINISTRATIVI PENTRU FURNIZAREA SERVICIULUI DE ACCES LA INTERNET

Conform Deciziei ANCOM nr.1201/2011, incepand cu trimestrul I,2012, N Telecom va masura si va publica pe site-ul propriu (pe pagina de internet www.ntelecom.ro va exista un link direct catre pagina unde sunt publicati acesti indicatori de calitate)

Indicatorii de calitate care sunt masurati prin intermediul parametrilor sunt:

1. Termenul de furnizare a serviciilor de internet – reprezinta intervalul de timp calculat in zile calendaristice(timpul dintre data cererii si data activarii) cuprins intre momentul primirii de catre N Telecom a unei cereri de furnizare valide si momentul in care serviciul este functional si devine disponibil pentru clientul care a semnat contractul de furnizare a serviciului de acces la internet.

Programul si modalitatile de primire a cererilor de furnizare a serviciului de acces la internet:

-La sediul firmei N Telecom de Luni pana Vineri in intervalul orar 8.30-16.30, orarul complet si actualizat fiind disponibil la adresa web <http://www.ntelecom.ro> sectiunea Contact.

-Prin e-mail la adresa contact@ntelecom.ro

2. Termenul de remediere a deranjamentelor – reprezinta intervalul de timp, calculate in ore, cuprins intre momentul receptionarii de catre N Telecom a unei reclamatii privind un deranjament valid si momentul in care serviciul de acces la internet reclamat a fost readus in parametrii normali de functionare.

O reclamatie privind un deranjament validat consta in raportarea intreruperii sau degradarii serviciului, acceptata ca fiind justificata de catre N Telecom si atribuita retelei prin intermediul careia se furnizeaza serviciul de acces la internet, necesitand reparatii.In cazul serviciului de acces internet furnizat fara garantarea parametrilor tehnici de calitate, o reclamatie privind un deranjament consta doar in intreruperea furnizarii serviciului. Durata de remediere a deranjamentelor se masoara in ore. Nu vor fi incluse cazurile referitoare la deranjamentele pentru a caror remediere este necesara interventia in alte retele,deranjamentele datorate echipamentelor aflate in proprietatea utilizatorului final, cand remedierea depinde de accesul la locatie utilizatorului si accesul la locatie nu este posibil in timp util.

3. Frecventa reclamatilor utilizatorilor finali – reprezinta numarul de reclamatii inregistrate per utilizator final in perioada de raportare.

Sunt incluse toate reclamatii primite in perioada de raportare, indiferent de validitate, subiect sau orice alt element invocat in reclamatie. In cazul in care acelasi utilizator transmite catre N Telecom mai multe reclamatii cu acelasi subiect, fiecare caz se contorizeaza si se numara separat. Daca utilizatorul final retransmite o reclamatie inainte ca cea initiala sa se fi solutionat, aceasta nu se contorizeaza separate, ci este tratata impreuna cu reclamatia nesolutionata.

Reclamatiiile pot fi inaintate de catre utilizatorilor finali prin urmatoarele modalitati:

Telefonic:

Serviciu disponibil 7/7 zile, 24/24 ore prin apelarea urmatoarelor numere de telefon (tarific standard) 0752488418 / 0765460721

Acces direct:

La sediul firmei N Telecom – str.Principala nr.320 loc. Rascruci de Luni pana Vineri in intervalul orar 8.30-16.30

Web Site :

Completand formularul disponibil la pagina: <http://www.ntelecom.ro> sectiunea

Contact

E-mail:

support@ntelecom.ro sau contact@ntelecom.ro

4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente – reprezinta numarul de reclamatii cauzate de intreruperea sau degradarea serviciului, inregistrate per utilizator final in perioada de raportare.

Statistica include toate reclamatii referitoare la deranjamente validate, inchise in perioada de raportare.

O reclamatie referitoare la un deranjament validat consta intr-o reclamatie cauzata de intreruperea serviciului, acceptata ca fiind justificata de catre furnizor, si atribuita retelei prin intermediul careia se furnizeaza serviciul de acces la internet, necesitand efectuarea de reparatii.

In cazul deranjamentelor remediate, reclamatii ulterioare formulate de alti utilizatori finali care reclama aceleasi deranjamente, sunt considerate validate.

In cazul in care acelasi utilizator final transmite mai multe reclamatii cu acelasi subiect, fiecare caz se contorizeaza si se numara separat.

Daca utilizatorul final retransmite o reclamatie inainte ca cea initiala sa se fi solutionat, aceasta nu se contorizeaza separat, ci este tratata impreuna cu reclamatia nesolutionata.

Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente se calculeaza ca raport intre numarul total de reclamatii referitoare la deranjamente validate si numarul de linii pentru serviciul de acces la internet inregistrate in ultima zi a perioadei de raportare.

Sunt excluse din statistici:

- a) cazurile referitoare la deranjamentele pentru a caror remediere este necesara interventia in alte retele de comunicatii electronice, interconectate cu cea a N Telecom cu privire la care nu se pot primi informatii privind remedierea problemei aparute;
- b) deranjamentele cauzate de echipamentele aflate in proprietatea utilizatorului final sau de reseaua interioara aflata in proprietatea acestuia;
- c) deranjamentele cauzate de furtul de cablu care nu sunt reclamate de abonati, insa sunt inregistrate de sistemele de management al reclamatilor;
- d) sesizarile referitoare la viteza scazuta a conexiunii.

5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii

Definitie: Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii reprezinta raportul dintre numarul reclamatilor cu privire la corectitudinea facturii si numarul total al facturilor emise in perioada de raportare.

O reclamatie privind corectitudinea facturarii reprezinta expresia dezacordului abonatului in ceea ce priveste obligatia de plata raportata la serviciile de acces la internet efectiv furnizate, comunicata verbal, in scris sau in orice alta forma acceptata. Dezacordul exprimat de abonat poate privi, de exemplu, perioada de tarifare, tariful perceput pentru conectare/instalare/reconectare/deconectare, gratuitatile/reducerile tarifare de care abonatul a beneficiat, traficul suplimentar generat prin depasirea limitei de trafic inclusa in abonament, suma totala tarifata, ori alte asemenea elemente ce determina intinderea obligatiei de plata.

Datele se centralizeaza pe parcursul perioadei de raportare prin contorizarea numarului de reclamatii cu privire la corectitudinea facturarii, primite de la abonati. Statistica include toate reclamatii legate de facturare primite in perioada de raportare, indiferent de validitatea acestora, data furnizarii serviciului de acces la internet sau orice alte elemente invocate in reclamatie, iar analiza se face pe reclamatii inchise. Determinarea acestui parametru se realizeaza impartind numarul total de reclamatii cu privire la corectitudinea facturii, inchise in perioada de raportare, la numarul total al facturilor de internet emise in aceeasi perioada.

6. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali

Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorul final reprezinta

intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul primirii unei reclamații valide și momentul în care aceasta a fost soluționată.

Durata de soluționare a reclamațiilor se calculează în ore. Statistica include toate reclamațiile valide închise în perioada de raportare.

Durata în care se încadrează 80%, respectiv 95% din cele mai rapid soluționate reclamații se calculează astfel:

- se sortează intervalele de timp măsurate pentru soluționarea reclamațiilor primite de la utilizatorii finali în ordine crescătoare;

- x% din numărul total de măsurători efectuate reprezintă un număr „n” care va fi rotunjit prin lipsă;

- a „n”-a poziție din lista de măsurători ordonată ascendent va fi parametrul „durata în care se încadrează x% din cele mai rapid soluționate reclamații”.

În cazul în care același utilizator final transmite mai multe reclamații cu același subiect, fiecare caz se contorizează și se numără separat. Dacă utilizatorul final retransmite o reclamație înainte ca cea inițială să se fi soluționat, aceasta nu se contorizează separat, ci este tratată împreună cu reclamația nesoluționată.

Se vor prezenta separat statisticile pentru reclamațiile privind deranjamentele și statisticile pentru reclamațiile de factură.

Pentru reclamațiile privind deranjamentele sunt excluse din statistici cazurile referitoare la:

a) deranjamentele pentru a căror remediere este necesară intervenția în alte rețele de comunicații electronice, interconectate cu cea a N Telecom cu privire la care nu se pot primi informații privind remedierea problemei apărute;

b) deranjamentele cauzate de echipamentele aflate în proprietatea utilizatorului final sau de rețeaua interioară aflată în proprietatea acestuia;

c) deranjamentele cauzate de furtul de cablu care nu sunt reclamate de abonati, însă sunt înregistrate de sistemele de management al reclamațiilor;

d) sesizările referitoare la viteza scăzută a conexiunii.

Pentru reclamațiile privind factura sunt excluse din statistici:

a) reclamațiile privind tarifele de terminare prematură a contractului;

b) reclamațiile privind suma facturată provenită de la fosti clienți (Cont Final) precum și cele de vânzare contestată (clientul nu recunoaște contractul sau se răzgândește în termen de 7 zile - cazul vânzărilor “door to door”).